

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA
HORTIMART AGRO CENTER BAWEN, KABUPATEN SEMARANG**

***ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF VISITORS OF THE
BAWEN AGRO CENTER HORTIMART, SEMARANG DISTRICT***

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian

Oleh:

Trie Venny Pratiwi

522014019



**FAKULTAS PERTANIAN DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SAT_YA WACANA
SALATIGA**

2019



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trie Venny Pratiwi
NIM : 522014019 Email : 522014019@student.uksw.edu
Fakultas : Pertanian Dan Bisnis Program Studi : Agribisnis
Judul tugas akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hortimart Agro Center Bawen,
Kabupaten Semarang
Pembimbing : Dr. Ir Yuliawati, MP

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.

1956

Salatiga, 11 Januari 2018

METERAI
TEMPEL
E2BD4AFF395175019
6000
ENAM RIBURUPIAH
Trie Venny Pratiwi

F-LIB-080

iii



Perpustakaan Universitas
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA
Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 - 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Trie Venny Pratiwi
NIM : 522014019 Email: 522014019@student.uksw.edu
Fakultas : Pertanian dan Bisnis Program Studi: Agribisnis
Judul tugas akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hortimart
Agro center Bawen, Kabupaten Semarang

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☐ c. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☒ d. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak non-eksklusif kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 11 Januari 2019

Trie Venny Pratiwi

Tanda tangan & nama terang mahasiswa

Mengetahui,

Dr. Ir. Yuliawati, M.P

Tanda tangan & nama terang pembimbing I

Tanda tangan & nama terang pembimbing II

Salatiga, 11 Januari 2019

Kepada Yth.
Pimpinan PU UKSW
di
Salatiga

Hal: Penjelasan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan isian formulir Pernyataan Persetujuan Akses butir b: "Saya tidak mengijinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**", perkenankanlah saya selaku pembimbing Tugas Akhir (TA) menyampaikan alasan untuk mahasiswa berikut:

1. Tri Venny Pratiwi (NIM 522014019)

Artikel ybs sudah dinyatakan *accepted* dan akan diterbitkan pada jurnal Agrika p-ISSN: 1907-5871 & e-ISSN: 9772541652000 Edisi November 2019 Volume 13, Nomor 2 (bukti terlampir)

2. Sakti Nurani Dewi Astuti (NIM 522014045)

Artikel ybs sudah dinyatakan *accepted* dan telah diterbitkan pada jurnal Agribisnis Terpadu Edisi 11 No 2 Terbitan bulan Desember 2018 (bukti terlampir)

3. Anggun Novita Sari (NIM 522014056)

Artikel ybs sudah dinyatakan *accepted* dan akan diterbitkan pada jurnal SOCA (p-ISSN 1411-7177/e-ISSN 2615-6628) (bukti terlampir)

4. Maria Pangestika (NIM 522014064)

Artikel ybs sudah dinyatakan *accepted* dan akan diterbitkan pada jurnal JEPA (Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis Volume 3, Nomor 3, Juli 2019 (bukti terlampir)

Mengingat sebagian besar data/informasi yang ditulis dalam artikel jurnal bersumber dari laporan TA, sehingga untuk mencegah plagiasi, laporan TA mahasiswa tersebut tidak diijinkan diunggah ulang ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA.

Demikian penjelasan saya. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih

Mengetahui,

Dr. Tinjung Mary Prihtanti, S.P., M.P.

Dekan

Hormat saya,

Dr. Ir. Yuliawati, M.P.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA
HORTIMART AGRO CENTER BAWEN, KABUPATEN SEMARANG

*ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF VISITORS OF THE
BAWEN AGRO CENTER HORTIMART, SEMARANG DISTRICT*

Oleh:
TRIE VENNY PRATIWI
522014019

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi: Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Bisnis Guna
Memenuhi Sebagian dari Persyaratan untuk Mencapai Gelar Sarjana Pertanian

Pada tanggal, Januari 2019
Disetujui Oleh,
Pembimbing



(Dr. Ir. Yuliawati, M.P)

Disahkan oleh,
Dekan



(Dr. Tinjung Mary Prihtanti, SP. MP)

FAKULTAS PERTANIAN DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA

SALATIGA

2019

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hortimart Agro Center Bawen, Kabupaten Semarang”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pertanian Strata-I Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Tinjung Mary Prihtanti, SP, MP., selaku Dekan Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana sekaligus wali studi saya.
2. Dr. Ir Yuliawati, MP., selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, dorongan, masukan serta sudah sangat sabar dalam membimbing selama penulisan skripsi, serta seluruh staff pengajar yang telah memberikan izin bagi penulisan skripsi ini.
3. Dr. Ir. Bayu Nuswantara, M.M., selaku penguji dan pembimbing akademik yang telah banyak memberikan masukan, saran, kritikan dan nasehat yang membangun demi perbaikan kualitas skripsi ini.
4. Dr. Ir. Lasmono Tri Sunaryanto, Msc., selaku penguji dan pembimbing akademik yang telah banyak memberikan masukan, saran, kritikan dan nasehat yang membangun demi perbaikan kualitas skripsi ini.
5. Bapak Budi Dharmawan, selaku pemilik Hortimart Agro Center yang telah memberikan izin untuk berlangsungnya penelitian ini serta semua pihak pengelola Hortimart Agro Center yang sudah berkenan mendukung penelitian di lapangan.

6. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat, Kakak saya Annisa Pratiwi dan Adik saya Kinanti Arum Pratiwi, satu-satunya bayi beruang yang tercinta Al-Fatih Rizky Ramadhan, serta keluarga besar T. Soepardi yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman dekat saya Ambar, Indri, Ana, Risa, Rani, Sekar, Yusi, Puji, Dora, Siska, dan Linna yang selalu setia menemani, membantu, memberikan dukungan dan semangat, teman-teman mahasiswa seperjuangan yang turut memberikan dukungan semangat agar bisa wisuda bersama-sama, BTS yang selalu menemani dan memberikan inspirasi lewat lagu-lagu indahnyanya serta ARMY diseluruh dunia yang selalu saling mendukung satu sama lain, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Purple You all.

Penulis menyadari bahwa tiada yang sempurna dan abadi atas buatan manusia, demikian dengan skripsi ini yang tentunya jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhir kata penulis sampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada para pembaca dan pengguna skripsi ini.

Salatiga, 11 Januari 2019

Penulis

ABSTRAK

Nama/Nim : Trie Venny Pratiwi/(522014019)

Pembimbing : Dr. Ir. Yuliawati, M.P

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA HORTIMART AGRO CENTER BAWEN, KABUPATEN SEMARANG

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF VISITORS OF THE BAWEN AGRO CENTER HORTIMART, SEMARANG DISTRICT

Skripsi, 2019, 61 halaman

Objek wisata agro adalah produk jasa yang ditawarkan oleh perusahaan yang saat ini lebih dikenal dengan wisata agro dan menarik banyak pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan pengunjung (*importance*) pada Objek Wisata Hortimart Agro Center. Pendekatan ini menggunakan analisis deskriptif dengan metode survei yang menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan 40 pengunjung sebagai responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Diagram Kartesius. Hasil analisis tingkat kepuasan pengunjung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dibuktikan dengan hasil analisis tingkat kinerja lebih tinggi dari tingkat kepentingan pengunjung (*performance > importance*) dengan skor rata-rata tingkat kinerja 4,04 dan skor rata-rata tingkat kepentingan pengunjung 4,00. Selain itu nilai gap yang diperoleh menunjukkan nilai positif yaitu 0,04 menunjukkan bahwa terdapat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pengunjung yang telah diberikan oleh pihak Hortimart Agro Center.

Kata kunci: Agrowisata, diagram kartesius, Hortimart Agro Center, *importance performance analysis* (IPA), kepuasan pengunjung

Disetujui Oleh

Pembimbing

Dr. Ir. Yuliawati, M.P

ABSTRACT

Nama/Nim : Trie Venny Pratiwi/ (522014019)

Supervisor : Dr. Ir. Yuliawati, M.P

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG OBJEK WISATA HORTIMART AGRO CENTER BAWEN, KABUPATEN SEMARANG

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF VISITORS OF THE BAWEN AGRO CENTER HORTIMART, SEMARANG DISTRICT

Thesis, 2019, 61 pages

Agro tourism objects are service products offered by companies that are currently better known as agro tourism and attract many visitors. This study aims to analyze the level of visitor satisfaction with the level of performance and level of importance (importance) on the Wsiata Hrtimart Agro Center Object. This approach uses descriptive analysis with a survey method that uses a questionnaire as a research tool. The sampling technique uses accidental sampling with 40 visitors as respondents. The analysis techniques used in this study are descriptive analysis, Importance Performance Analysis (IPA) and Cartesian Diagram. The results of the analysis of the level of visitor satisfaction with the Importance Performance Analysis (IPA) method indicate that visitors feel satisfied with the results of performance level analysis that is higher than the level of visitor importance (performance > importance) with an average score of 4.04 performance and average score level of importance of visitors 4.00. In addition, the gap value obtained shows a positive value of 0.04 indicating that there is a match between the level of performance and the level of importance of visitors that have been given by the Hortimart Agro Center.

Keywords: Agro Tourism, Cartesian Diagram, Hortimart Agro Center, Importance Performance Analysis (IPA), Visitor Satisfaction.

Approved by

Supervisor

Dr. Ir. Yuliawati, M.P

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRA	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.2 Latar Belakang	1
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Signifikansi Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian	3
2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Agrowisata	5
2.2 Kepuasan Pengunjung	6
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pengunjung	6
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Pengunjung	7
2.3 Kinerja (<i>Performance</i>)	10
2.3.1 Pengertian Kinerja (<i>Performance</i>)	10
2.3.2 Pengukuran Kinerja (<i>Performance</i>)	11
2.4 Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	12
2.5 Penelitian Terdahulu	13

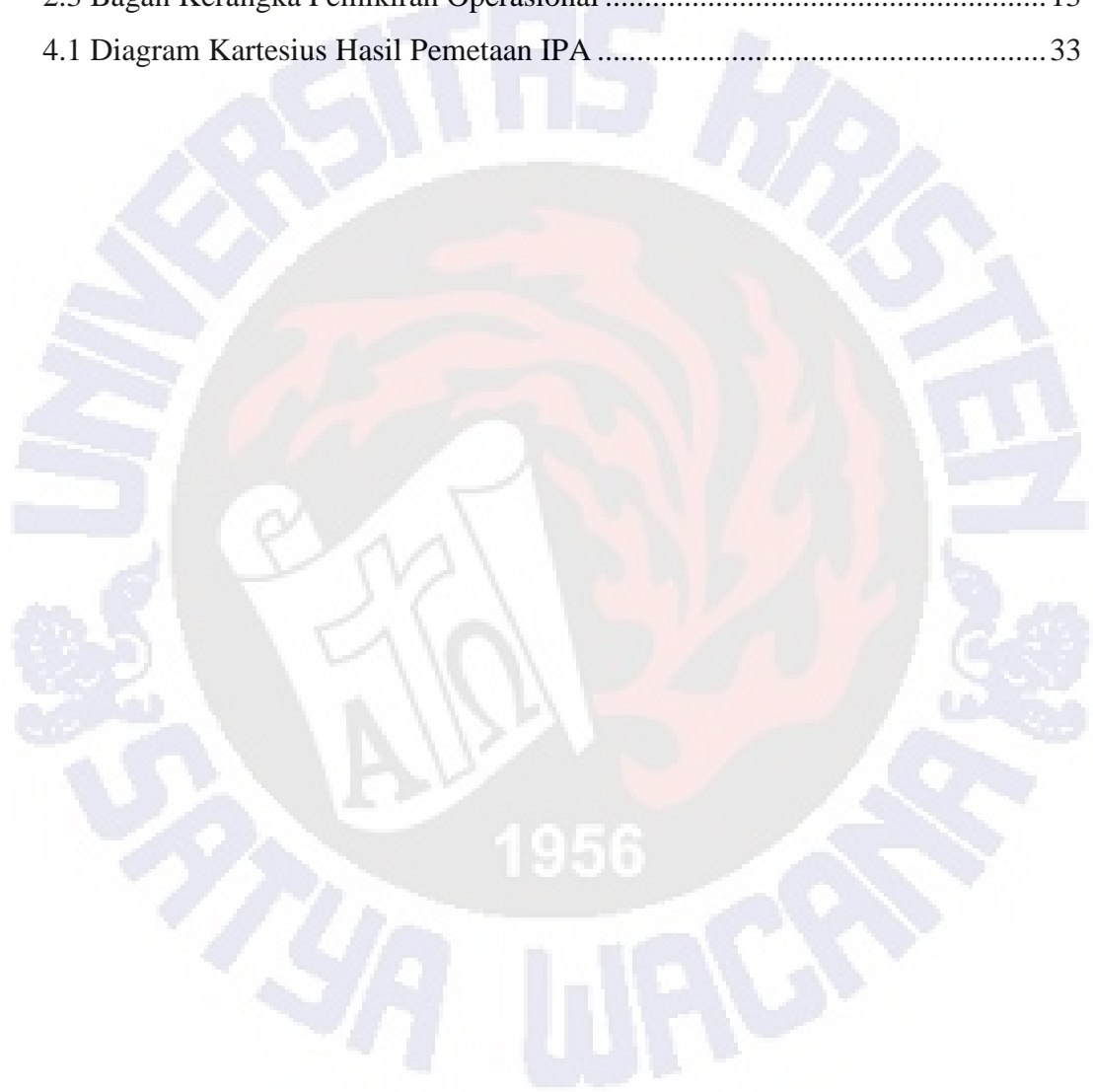
2.6 Kerangka Pemikiran Operasional	14
3. METODE PENELITIAN	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis dan Metode Penelitian.....	15
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5 Uji Kualitas Data.....	16
3.6 Teknik Analisis Data.....	17
4. PEMBAHASAN	20
4.1 Hortimart Agro Center.....	20
4.2 Karakteristik Pengunjung.....	25
4.2.1 Umur Responden	25
4.2.2 Jenis Kelamin Responden.....	26
4.2.3 Alamat Responden.....	26
4.2.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	27
4.2.5 Pendidikan Terakhir Responden.....	28
4.3 Uji Instrumen Data.....	28
4.3.1 Uji Validitas	28
4.3.2 Uji Reliabilitas	30
4.4 Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	31
5. KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	12
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	24
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	25
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	27
4.6 Hasil Uji Validitas.....	28
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
4.8 Hasil Pemetaan IPA Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan Pengunjung.....	31
4.9 Keterangan Indikator.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Diagram Kartesius.....	8
2.3 Bagan Kerangka Pemikiran Operasional	13
4.1 Diagram Kartesius Hasil Pemetaan IPA	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. Hasil Uji Instrumen Data	46
1.1 Uji Validitas Instrumen Data <i>Importance Performance Analysis</i>	46
1.2 Uji Reliabilitas Instrumen Data <i>Importance Performance Analysis</i>	48
2. Hasil Kuesioner	49
7.1 Data Diri Responden	49
7.2 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	52
7.3 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pengunjung (<i>Importance</i>)	54
3. Kuesioner Penelitian	56